CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des finances

FINA • NUMÉRO 159 • 1re SESSION • 42e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le lundi 28 mai 2018

Président

L'honorable Wayne Easter

Comité permanent des finances

Le lundi 28 mai 2018

● (1530)

[*Traduction*]

Le président (L'hon. Wayne Easter (Malpeque, Î.-P.-É.)): La séance est ouverte. Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement, nous étudions la protection des consommateurs et la surveillance en ce qui concerne les banques de l'Annexe I.

Les députés se rappellent peut-être que nous avons déjà entendu la commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, mais nous avons dit que nous allions l'inviter à nouveau lorsque l'Agence aura terminé son rapport. C'est l'objet de cette réunion.

Nous accueillons deux témoins de l'Agence: Mme Tedesco, qui est commissaire, Services exécutifs; et M. Bilodeau, directeur, Surveillance et promotion.

Bienvenue. Vous avez la parole.

Mme Lucie Tedesco (commissaire, Services exécutifs, Agence de la consommation en matière financière du Canada): Monsieur le président, messieurs les vice-présidents, mesdames et messieurs les députés, bonjour. Merci de m'avoir invitée à nouveau pour participer à votre étude sur la protection des consommateurs et la surveillance en ce qui concerne les banques de l'Annexe I.

Comme l'a dit le président, je suis accompagnée aujourd'hui de mon collègue Richard Bilodeau, directeur général de la surveillance et de la promotion à l'Agence. Nous sommes heureux d'être ici pour répondre à vos questions sur le rapport de l'ACFC publié en mars qui s'intitule *Examen des pratiques de vente au détail des banques canadiennes*. Ce rapport présente en détail les conclusions de notre plus récent examen de l'industrie.

Je dois dire que cet examen de l'industrie est en fait la plus importante initiative de surveillance de notre histoire. Sur une période de neuf mois, une équipe dévouée composée d'employés sous la direction de Richard a travaillé assidûment pour atteindre l'objectif de l'examen, c'est-à-dire définir et comprendre ce qui motive les pratiques de vente, et ce qui peut ainsi accroître le risque de vente abusive et de manquement aux obligations en matière de pratiques commerciales. Ce projet de recherche couvrait les objectifs de vente et les programmes d'incitatifs des banques ainsi que les contrôles adoptés par les banques en vue d'atténuer les risques associés à leurs pratiques de vente.

[*Français*]

L'ACFC a examiné plus de 4 500 plaintes relatives aux pratiques de vente afin de mieux comprendre les problèmes vécus par les consommateurs lorsqu'ils font l'acquisition de produits et de services bancaires. Nous avons également passé en revue plus de 100 000 pages de documents fournis par les banques touchant notamment la formation, la gestion du rendement, la gestion des ventes, la conformité, la gestion des risques et la vérification interne.

Nous avons aussi mené des entrevues auprès de plus de 600 employés de banques, dont 200 employés dans 30 succursales. Notre échantillon était composé de présidents de conseils d'administration, d'administrateurs, de cadres supérieurs, de cadres intermédiaires et de représentants du service à la clientèle de première ligne travaillant dans des centres d'appel et dans des succursales.

[*Traduction*]

Les principales conclusions tirées, qui sont présentées dans notre rapport, sont les suivantes: la culture des services bancaires de détail vise avant tout la vente de produits et de services, ce qui augmente le risque que les intérêts des consommateurs ne se voient pas toujours accorder la priorité qui leur revient; la façon dont les incitatifs pécuniaires et non pécuniaires, objectifs de vente et fiches de rendement des banques sont conçus pourrait accroître les risques de vente abusive et de manquement aux obligations en matière de pratiques commerciales; certains produits, pratiques commerciales et circuits de vente sont associés à des risques accrus liés aux pratiques de vente; les cadres de gouvernance ne permettent pas de gérer efficacement les risques liés aux pratiques de vente; et les contrôles visant à atténuer les risques liés aux pratiques de vente sont insuffisants.

Le rapport n'aborde pas les allégations d'infractions aux dispositions relatives aux consommateurs contenues dans la Loi sur les banques et dans les règlements qui s'appliquent. Si de possibles infractions ont été relevées en cours d'examen, l'ACFC enquête sur les allégations en question dans le cadre d'un processus distinct de son processus d'application de la loi habituel.

Bien que nous n'ayons pas découvert d'indices nous permettant de croire que les pratiques de vente abusive sont répandues, nous avons établi que le risque de vente abusive et d'infraction aux obligations relatives aux pratiques de vente était présent dans l'ensemble des six banques et nous avons ciblé un certain nombre de secteurs dans lesquels les banques doivent s'améliorer si elles veulent protéger davantage les consommateurs.

● (1535)

Par exemple, nous nous attendons à ce que les messages sur l'orientation client diffusés par les dirigeants des banques soient davantage harmonisés avec les programmes des banques et leur infrastructure sous-jacente. Nous souhaitons que les banques mettent en place des programmes de rémunération qui encouragent les employés à travailler dans l'intérêt de leurs clients, et non peut-être en vue d'atteindre des objectifs de vente, et qu'elles adaptent leurs mesures de contrôle et de gouvernance en conséquence.

À l'avenir, l'Agence assurera un suivi des progrès réalisés à cet égard et relativement à d'autres recommandations. Bien que nous ayons déjà publié notre rapport découlant de l'examen de l'industrie, notre travail se poursuit dans ce dossier. Par exemple, nous remettrons un rapport propre à chaque institution à chacune des six banques dans les semaines à venir et nous veillerons à ce que les modifications requises pour atténuer les risques indiquées dans notre rapport soient mises en oeuvre. Nous prévoyons également tenir un exercice d'enquête mystère pour nous aider à mieux comprendre comment les facteurs de risque que nous avons ciblés pendant l'examen peuvent se concrétiser.

[*Français*]

En terminant, je tiens à souligner que, en raison de l'examen de l'industrie que nous venons de compléter, l'ACFC a une meilleure compréhension du contexte dans lequel les institutions financières opèrent. Grâce à cela, nous pourrons améliorer notre capacité de supervision, ce qui nous permettra de travailler de façon plus proactive et de surveiller les organisations avec plus de rigueur et d'efficacité.

Pour illustrer cet engagement, nous nous préparons présentement à mettre en place un cadre de supervision modernisé, dont la conception a été alimentée par cet examen. De plus, nous sommes à accroître notre effectif de supervision et à améliorer les renseignements que nous offrons aux consommateurs au sujet des produits et services financiers, y compris des renseignements liés à leurs droits et responsabilités.

Certains d'entre vous souhaiteront sûrement poser des questions qui me permettront d'en dire davantage sur les aspects que je viens d'aborder et sur les autres répercussions de notre examen de l'industrie. M. Bilodeau et moi-même serons heureux d'y répondre, selon le bon vouloir de M. le président.

Je vous remercie.

[*Traduction*]

Le président: Merci beaucoup, madame Tedesco.

Nous allons commencer par M. Sorbara, pour sept minutes, s'il vous plaît.

M. Francesco Sorbara (Vaughan—Woodbridge, Lib.): Merci, monsieur le président.

Madame Tedesco, monsieur Bilodeau, bienvenue.

Pour ma première question, j'aimerais savoir si l'ACFC reçoit assez de ressources et obtient comme il se doit la collaboration des banques de l'Annexe I.

Mme Lucie Tedesco: Je me rappelle qu'on m'a demandé si nous pensions qu'il nous restait assez de ressources la dernière fois que nous avons témoigné devant votre comité. Je suis heureuse de dire que, oui, nous en avions assez, mais c'était serré. Les membres de notre personnel — et certains d'entre eux nous accompagnent aujourd'hui — ont fait de nombreuses heures supplémentaires et ont travaillé tard dans la nuit pour effectuer cet examen. Comme je l'ai dit, c'est le plus important que nous ayons fait, et c'était difficile sans services de consultation.

Quelle était l'autre partie de votre question, monsieur Sorbara?

● (1540)

M. Francesco Sorbara: Avez-vous obtenu l'entière collaboration des banques de l'Annexe I?

Mme Lucie Tedesco: Oui, nous l'avons obtenue. En fait, j'ai parlé à chaque PDG, et ils m'ont tous promis leur entière collaboration. Leur personnel nous a donné toute la documentation nécessaire et n'a pas hésité à répondre à nos demandes de documents et d'entrevues.

M. Francesco Sorbara: Dans votre déclaration liminaire, vous avez souligné le fait que chaque banque reçoit sa propre évaluation.

Mme Lucie Tedesco: Oui.

M. Francesco Sorbara: Ces évaluations seront-elles publiées?

Mme Lucie Tedesco: Non, elles ne le seront pas.

M. Francesco Sorbara: Je vois, merci.

Toujours dans votre déclaration liminaire, vous avez employé le mot « moderne » ou parlé de la « modernisation » des règles qui se rattachent à l'ACFC. De toute évidence, il se passe beaucoup de choses dans le domaine de la technologie financière. Pouvez-vous nous donner un aperçu général de la situation ou nous indiquer l'orientation que nous devrions prendre à cet égard pour protéger les consommateurs contre des pratiques qui pourraient nuire à leurs intérêts à long terme?

Mme Lucie Tedesco: Tout à fait, notre nouveau cadre de surveillance nous permettra d'être plus proactifs, plus transparents et plus prévisibles en tant que surveillants. Il est axé sur le risque. Nous comptons certainement sur le fait que nous avons ce que nous appelons des profils de risque pour chaque institution financière que nous surveillons. Nous allons concentrer nos efforts sur celles qui présentent le risque le plus élevé.

M. Francesco Sorbara: Si vous le permettez, j'ai une autre question.

En lisant le rapport, il me semble qu'une des conclusions que j'ai lues, ou la principale, est qu'il n'y a pas de mauvaises pratiques systémiques en cours, si je peux les appeler ainsi, pour ce qui est des ventes, mais que les contrôles — ou la gouvernance, qui est un terme que j'aime employer — doivent être renforcés.

En regardant le rapport, je me dis qu'il se fait de bonnes choses puisqu'il n'y en a pas de mauvaises, mais que, en même temps, nous devons faire preuve de vigilance et améliorer les contrôles à l'égard de certaines pratiques de vente, par exemple, des spécialistes des hypothèques à taux variable, comme on les appelle, pour lesquelles les montants payés pourraient varier.

Est-ce une bonne interprétation de la situation? Ce n'est pas pour mon propre usage, mais est-ce ce que devrait déduire le lecteur du rapport?

Mme Lucie Tedesco: Je suis désolé. J'ai de la difficulté à entendre, monsieur Sorbara.

M. Francesco Sorbara: Je dis que le rapport mentionne qu'il n'y a pas de mauvaise pratique systémique pour ce qui est des ventes, mais qu'il faut renforcer les contrôles, la gouvernance. Ai-je raison?

Mme Lucie Tedesco: Oui, en effet.

Pendant l'examen, nous avons cerné des risques pour les consommateurs et des façons d'y faire face, mais nous n'avons pas trouvé la preuve d'un problème répandu de vente abusive ou de non-respect des obligations relatives aux pratiques commerciales. Je ne dis pas que nous n'avons pas trouvé de risques dans les six banques ni de cas possibles de violations des pratiques commerciales. Si nous avons trouvé des violations — j'ai d'ailleurs cru comprendre qu'il y en a certaines —, elles font l'objet d'une enquête, et on suit notre procédure normale d'application.

M. Francesco Sorbara: J'ai une dernière question. À propos de cette étude et des normes actuellement en vigueur, en quoi la rigueur des protections que nous avons en place pour nos consommateurs diffère-t-elle de la rigueur des mesures prises par les banques aux États-Unis, au Royaume-Uni ou en Union européenne?

Mme Lucie Tedesco: Lorsque nous nous comparons à nos homologues étrangers, je dirais que leurs cadres de protection des consommateurs a probablement évolué un peu plus rapidement que le nôtre, mais, d'après ce que j'ai compris, le gouvernement mène actuellement des consultations sur un nouveau cadre. Ce cadre, qui fera évoluer la situation sur le marché et qui nous permettra sans doute d'évoluer en fonction des changements qui s'y opèrent, va certainement nous aider à atteindre le même niveau de protection des consommateurs.

● (1545)

M. Francesco Sorbara: Madame Tedesco, monsieur le président, merci.

Le président: Merci beaucoup.

Allez-y, monsieur Albas.

M. Dan Albas (Central Okanagan—Similkameen—Nicola, PCC): Merci, monsieur le président.

Madame Tedesco, merci d'être ici aujourd'hui et du travail que vous faites pour les Canadiens.

Je dois dire, madame Tedesco, que je suis un peu déçu de votre rapport. Une fois de plus, de nombreux Canadiens — et notre comité les a entendus — ont l'impression que les structures en place ne suffisent pas. Le rapport dit avec raison qu'il y a différentes cultures au sein des banques de l'Annexe I. Il y a également des problèmes d'interdistribution sur lesquels on pourrait se pencher.

À la lecture de votre rapport, madame Tedesco, les recommandations sous « Conclusions et perspectives d'avenir » reviennent vraiment plus ou moins à dire que vous n'avez pas de recommandations solides pour régler le problème. En tant que parlementaire, j'imagine que tous les membres du Comité voudront donner du mordant aux recommandations que le gouvernement peut donner à votre agence ou formuler pour accroître la surveillance des mesures de protection des consommateurs. Le rapport semble présenter cela comme un problème mineur sur lequel on se penche.

Pouvez-vous me dire quelles mesures concrètes votre organisation et vous avez l'intention de prendre dans les prochains jours?

Mme Lucie Tedesco: Bien sûr. Le rapport fait effectivement mention d'un certain nombre de possibilités pour nous permettre de renforcer notre surveillance des risques liés aux pratiques de vente des banques. À propos de cet examen et des mesures qui suivront celles que nous avons déjà prises, nous allons remettre à chaque institution un rapport personnalisé et nous allons veiller à ce que les recommandations contenues dans ce rapport soient mises en oeuvre. Nous allons ensuite élargir notre examen de manière à inclure les banques de petite et de moyenne taille.

À l'interne à l'ACFC, j'ai mentionné notre nouveau cadre de surveillance, qui nous permettra de cibler les banques qui présentent un risque plus élevé pour les consommateurs, pour ensuite orienter nos efforts vers ces institutions financières. Nous allons également accroître notre effectif chargé de la surveillance et de l'application, et nous allons aussi améliorer nos documents d'éducation des consommateurs afin qu'ils connaissent leurs droits et leurs responsabilités et qu'ils soient ainsi en mesure de prendre des décisions éclairées lorsqu'ils envisagent l'achat d'un produit. Nous allons poursuivre nos enquêtes sur les violations possibles des dispositions relatives aux consommateurs de la Loi sur les banques.

M. Dan Albas: Madame Tedesco, votre réponse laisse entendre qu'il était davantage question d'un examen de l'ACFC que de l'examen des problèmes soulevés par des Canadiens et les employés d'un grand nombre de ces banques qui ont sonné l'alarme.

Mme Lucie Tedesco: Je crois que votre question concernait les activités de l'ACFC dans les semaines à venir. Cela règle notre partie, mais nous nous attendons certainement à ce que les banques mettent en oeuvre tous les points que nous avons soulevés dans notre rapport. Cela comprend notamment le remaniement ou le réexamen de leurs programmes de gestion de la rémunération et du rendement, afin de veiller à ce qu'ils encouragent les employés à travailler dans l'intérêt des consommateurs plutôt que dans l'intérêt des ventes.

Nous pensons également qu'elles devraient fournir à leurs cadres supérieurs et aux membres de leur conseil d'administration plus de renseignements sur le risque inhérent aux pratiques commerciales et une vision plus complète et holistique de leurs pratiques et de leurs risques liés aux ventes, afin que ces gens puissent prendre les décisions appropriées. Nous comptons également sur les banques pour améliorer la surveillance et le signalement des plaintes qu'elles reçoivent. Habituellement, elles ne compilent pas les plaintes de premier niveau. Je ne suis pas certaine du pourcentage, mais environ 95 % des plaintes sont probablement résolues au premier niveau, et ces données ne sont pas recueillies. Nous croyons que ces données devraient être consignées, car selon nous, elles peuvent nous aider à cerner des tendances et des enjeux émergents.

Ce sont donc certaines des attentes que nous avons à l'égard des banques.

● (1550)

M. Dan Albas: Le premier ministre a dit que la lumière du jour était le meilleur désinfectant. Pensez-vous qu'on devrait exercer des pressions sur les banques de l'Annexe 1 pour qu'elles informent les consommateurs sur les objectifs de vente et les incitatifs présentés aux employés, afin d'accroître la transparence des motivations et des stratégies de vente utilisées par les employés du secteur financier et leurs conseillers?

Mme Lucie Tedesco: Mon rôle de commissaire de l'ACFC consiste à administrer et à appliquer la loi. La réponse à votre question serait une opinion et une question de politique; mes collègues du ministère des Finances seraient donc mieux placés pour y répondre.

M. Dan Albas: Encore une fois, je reviens sur votre rôle lié à la protection des consommateurs. Des renseignements plus transparents sur les processus de vente auxquels participent les consommateurs aideraient-ils à protéger ces derniers?

Madame, vous n'avez aucun problème à parler de l'importance d'obtenir plus de renseignements et de fournir aux membres du conseil d'administration des renseignements sur leurs pratiques de vente, et il semble que vous n'ayez aucun problème à parler de l'utilisation des renseignements au sein de votre organisme. Pourquoi ne pas tout simplement permettre aux Canadiens d'en savoir davantage sur les organismes avec lesquels ils effectuent des transactions bancaires et sur les pratiques de vente utilisées par une institution? Il me semble que vous devriez avoir une opinion à cet égard. Vous êtes là pour défendre ces intérêts, n'est-ce pas?

Mme Lucie Tedesco: Je suis là pour appliquer la loi, et c'est ce que fait notre rapport sur les pratiques de vente. En effet, ce rapport conseille les consommateurs sur les risques liés aux diverses pratiques de vente qui peuvent être adoptées par les institutions financières.

M. Dan Albas: Eh bien, madame, je comprends que vous dirigiez un organisme créé par la loi. Toutefois, le ton de votre rapport me déçoit un peu. Je me serais attendu à ce qu'il se concentre un peu moins sur votre fonctionnement individuel et un peu plus sur les banques, car ce sont les banques qui posent problème aux gens. Dans une prochaine série de questions, je poserai des questions un peu plus pointues sur certains points qui peuvent être améliorés. À titre de parlementaire, il m'est difficile de formuler de bonnes recommandations sur la façon d'améliorer le système, monsieur le président, si on me fournit seulement une idée générale selon laquelle les choses ne sont pas fantastiques, mais qu'elles s'améliorent. Je ne crois pas que cela réglera nécessairement les préoccupations que nous avons exprimées.

Mme Lucie Tedesco: Mais les banques doivent également s'améliorer, et nous avons mentionné cela assez fermement dans le rapport.

Le président: D'accord. Je crois que la série de questions de M. Albas est terminée.

Monsieur Dusseault.

[*Français*]

M. Pierre-Luc Dusseault (Sherbrooke, NPD): Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins de leur présence et de leur travail à ce dossier, un travail qui n'a pas dû être facile parce que cela revient toujours au dilemme auquel un employé de banque fait face, comme nous avons pu le constater lors de différents témoignages.

En effet, cet employé doit vendre des produits financiers et, pour plusieurs clients, il est expert dans le domaine. Alors, on se fie à son conseiller bancaire. Cette même personne est aussi soumise à des pressions de la part de son employeur afin que ces produits soient vendus. Elle doit atteindre des résultats et, en même temps, elle doit conseiller son client de façon indépendante ou de façon la plus éclairée possible. Cela n'a donc pas dû être facile d'essayer de régler cette situation, qui oppose complètement deux intérêts.

J'ai cru comprendre que, parmi tout ce que vous avez examiné, il y avait 4 000 témoignages.

Mme Lucie Tedesco: Nous avons révisé 4 500 plaintes et avons mené plus de 600 entrevues auprès d'employés.

M. Pierre-Luc Dusseault: Sur ces 4 500 témoignages, ou plaintes, et 600 entrevues, avez-vous été décelé de graves fautes et de graves manquements de la part d'une banque, soit dans ses pratiques ou dans le cas précis d'un employé qui aurait manqué à ses obligations?

Mme Lucie Tedesco: Si nous avons découvert des violations potentielles telles que celles que vous venez de mentionner, ces cas sont présentement sous enquête. Cependant, je ne suis pas au courant de ce qui se passe lors des enquêtes à cause de mon rôle quasi judiciaire.

● (1555)

M. Pierre-Luc Dusseault: Savez-vous combien de cas ont été soumis à une enquête?

Mme Lucie Tedesco: Je ne le sais pas.

En fait, ce n'est pas une information dont je devrais être au courant à cause de mon rôle quasi judiciaire. Je devrai rendre des décisions si ces dossiers se retrouvent sur mon bureau.

M. Pierre-Luc Dusseault: Au cours des dernières années, avant que vous n'entrepreniez cet examen, combien de cas ont fait l'objet de pénalités, d'amendes ou de mesures disciplinaires? Combien de cas ont franchi l'étape de l'enquête et se sont rendues jusqu'à vous?

M. Richard Bilodeau (directeur, Surveillance et promotion, Agence de la consommation en matière financière du Canada): Pour répondre précisément à votre question, au cours de la dernière année financière, huit violations ont été notées par l'Agence, qui ont mené à trois décisions de la commissaire. Cependant, cela ne comprend pas différentes enquêtes que nous avons menées au cours de l'année, qui ont été résolues par l'entremise d'autres mécanismes disponibles dans notre cadre de conformité.

M. Pierre-Luc Dusseault: Quelles pénalités ont été imposées dans le cas de ces trois décisions?

M. Richard Bilodeau: En fait, d'après les statistiques, au cours de la dernière année, elle s'élèvent à environ 650 000 $. Je crois que, depuis cinq ans, le total des pénalités atteint 1,6 million de dollars.

M. Pierre-Luc Dusseault: Tout cela est-il lié aux pratiques de vente abusive ou cela inclut aussi tout le reste?

M. Richard Bilodeau: C'est lié à toutes les contraventions possibles des dispositions visant les consommateurs dans la Loi sur les banques.

M. Pierre-Luc Dusseault: Est-ce que certaines d'entre elles concernaient vraiment les pratiques de vente abusive des banques?

M. Richard Bilodeau: Il n'y a pas de concept de pratiques de vente abusive dans la Loi sur les banques. Elle contient plutôt des dispositions très précises, telles que des dispositions touchant la divulgation relativement à un consommateur ou l'information qui n'aurait pas été communiquée de façon claire, de manière à ne pas induire en erreur. Il n'y a donc pas de concept de vente abusive dans la Loi, mais des dispositions précises.

M. Pierre-Luc Dusseault: D'accord.

Savez-vous quelles banques ont fait l'objet des trois dernières décisions totalisant 650 000 $?

M. Richard Bilodeau: Dans le cadre de ces décisions, l'identité de la banque n'a pas été donnée.

M. Pierre-Luc Dusseault: D'accord, pourquoi?

Mme Lucie Tedesco: L'article 31 de la Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada laisse à la commissaire la discrétion de procéder à la publication du nom de l'institution financière, de la nature de la violation et du montant de la pénalité imposée. Il s'agit d'un outil très important pour l'approche flexible de l'ACFC afin de promouvoir et d'assurer la conformité avec les dispositions touchant les consommateurs.

Quand on étudie la possibilité de mettre en application cette discrétion, on tient compte de plusieurs facteurs. S'agit-il d'un cas très sérieux? La banque a-t-elle collaboré avec nous lors de l'enquête? Y a-t-il un impact sur les consommateurs ou sur leur confiance? Quelle est l'effet de dissuasion? La banque s'est-elle engagée à réparer rapidement les violations à la loi? Assume-t-elle la responsabilité de ses actes? Y a-t-elle porté remède aux consommateurs?

Puisque notre régime n'est pas punitif, je n'utilise pas cette discrétion pour punir la banque...

M. Pierre-Luc Dusseault: Vous avez quand même donné des amendes totalisant 650 000 $. Je pense que c'est un régime punitif.

Mme Lucie Tedesco: Pardon?

M. Pierre-Luc Dusseault: Vu qu'on peut imposer une pénalité financière, c'est quand même un régime punitif. On s'entendra pour dire qu'un montant de 650 000 $ n'est pas excessif pour des banques qui déclarent chaque année des profits totalisant des milliards de dollars.

Quelle serait la conséquence si vous nommiez une banque?

● (1600)

Mme Lucie Tedesco: Je vais poursuivre ma réponse.

Quand je décide de nommer ou non une banque, je m'assure de trois choses très précises. Qu'est-ce qui va faire que la banque va revenir à la conformité? Qu'est-ce qui va changer le comportement de la banque? Quel outil va me permettre d'obtenir le meilleur résultat pour les consommateurs? S'il faut nommer une banque, je vais la nommer.

Je peux vous assurer que, grâce à cette approche et à nos interventions, les consommateurs se sont fait rembourser 21 millions de dollars au cours des deux dernières années.

M. Pierre-Luc Dusseault: Pensez-vous qu'il serait intéressant de faire ce que l'on fait dans le cas des restaurateurs?

Dans le cas des restaurateurs, on peut facilement trouver, sur Internet, une liste des restaurateurs qui ont eu des amendes ou qui se sont fait taper sur les doigts par l'Agence canadienne d'inspection des aliments. Cela permet au consommateur de savoir quel est le meilleur restaurant ou, en fait, quel est celui qui n'a pas eu de pénalité en lien avec la salubrité.

Pensez-vous que, lorsqu'un consommateur magasine pour choisir une banque, ce serait bien qu'il puisse savoir quelles banques sont les plus performantes et quelles sont celles qui se sont le moins fait taper sur les doigts par les agences réglementaires, comme c'est le cas lorsqu'il choisit un restaurant? Ne croyez-vous pas que c'est important pour le consommateur?

Mme Lucie Tedesco: Bien sûr. C'est un bon point.

[*Traduction*]

Le président: Nous avons dépassé le temps imparti, mais je trouvais que c'était une bonne série de questions et je l'ai donc prolongée un peu.

Monsieur Fergus.

[*Français*]

M. Greg Fergus (Hull—Aylmer, Lib.): Merci, monsieur le président. Quand je pose des questions et que vous me coupez après sept minutes pile, c'est donc que vous n'aimez pas la série de questions que je pose.

Madame Tedesco et monsieur Bilodeau, je vous remercie beaucoup de votre présence. J'apprécie le travail que l'ACFC fait au nom des Canadiens pour veiller à la santé de notre système financier.

Tout comme mes trois collègues qui viennent de vous poser des questions, j'ai aussi quelques préoccupations quant aux conclusions de votre rapport.

Tout d'abord, je tiens à vous féliciter d'avoir défini la vente abusive. Vous dites que c'est « le fait de vendre un produit ou un service financier à un consommateur alors que le produit ou le service ne convient pas au consommateur ». Vous avez même renchéri en ce sens. Vous dites aussi que les « contrôles que les banques ont mis en place pour surveiller, déterminer et atténuer ces risques sont insuffisants ».

Ma question est très simple. Pourquoi n'avez-vous pas juste fait la constatation qu'on n'a pas nommé les banques, qu'on n'a pas dit que c'est un problème?

Mme Lucie Tedesco: Je m'excuse, mais je n'ai pas compris. J'ai eu de la difficulté à entendre la dernière question.

[*Traduction*]

Le président: Il est très difficile de s'entendre les uns les autres dans ces salles. Il y a de l'écho et il est donc préférable d'utiliser l'écouteur.

La chaîne 3 diffuse le parquet, ce qui vous permettra d'entendre l'anglais et le français.

[*Français*]

Mme Lucie Tedesco: Merci.

Pouvez-vous répéter seulement la dernière partie de votre question?

M. Greg Fergus: Pourquoi n'avez-vous pas conclu que les banques canadiennes avaient des pratiques abusives quant à leurs pratiques de vente?

● (1605)

Mme Lucie Tedesco: Il faut revenir à l'objectif de l'étude.

Je vais plutôt m'exprimer en anglais.

[*Traduction*]

L'objectif était de cerner les déterminants des pratiques de vente qui pourraient accroître les risques de ventes abusives aux consommateurs et les violations aux lois et aux règlements. C'était l'objectif. Il ne s'agissait pas de cerner des pratiques abusives utilisées par les banques. Il s'agissait plutôt de cerner les éléments de la culture des banques qui favorisent des pratiques de vente qui présentent un risque accru pour les consommateurs.

[*Français*]

M. Greg Fergus: Dans votre rapport, vous dites que la « culture des services bancaires de détail vise avant tout la vente de produits et de services, ce qui augmente le risque ». Vous mentionnez aussi que les banques de détail ont commencé à délaisser quelque peu les résultats de vente pour se concentrer... Elles sont en train de revenir dans le droit chemin et ont pris l'initiative de corriger le tir. Néanmoins, au moment de votre examen, il y avait des abus.

Il semble que le fait d'avoir des objectifs de vente et des objectifs en utilisant ces outils mène presque, par définition, à des abus.

Mme Lucie Tedesco: Ce que nous avons trouvé, c'est que la culture des banques était vraiment très axée sur la vente de produits et services financiers.

[*Traduction*]

Les employés sont encouragés à vendre et ils sont récompensés pour leurs ventes. C'est cette attention aux ventes qui a réellement augmenté le risque de ventes abusives aux consommateurs et le risque de violation des obligations relatives aux pratiques commerciales.

De plus, nous avons examiné les fondements de la culture. Nous nous sommes demandé pourquoi il y a une culture de vente. Nous avons cerné et nous avons examiné ce que j'appelle les éléments de logistique sous-jacents qui ne correspondaient pas, disons-le, à des pratiques fermement axées sur le consommateur. Comme je l'ai mentionné plus tôt, il s'agissait de domaines tels les programmes de rémunération et leur conception, ainsi que la conception des programmes de gestion du rendement, qui étaient conçus en fonction d'objectifs de vente et de la vente de produits et de services particuliers. Cela présente un risque accru pour les consommateurs.

De plus, étant donné que les consommateurs effectuent un grand nombre de leurs transactions bancaires en ligne, les banques ont essentiellement fermé un grand nombre de leurs succursales et ont consolidé les autres dans des centres bancaires. Ces centres bancaires sont axés sur la prestation de conseils et, au bout du compte, la vente de produits, et ce changement de modèle opérationnel correspond aussi à une culture axée sur les ventes. Certains produits, certains modes de distribution et certaines pratiques existaient pour appuyer cette culture des ventes au sein des banques.

Tout le matériel de formation sous-jacent, les procédures et certaines politiques appuyaient un environnement axé sur les ventes. C'est la raison pour laquelle les banques avaient une culture axée sur les ventes.

M. Greg Fergus: Madame Tedesco, je suis d'accord avec les commentaires que vous venez de formuler. Je crois que les banques du Canada sont réellement un modèle de stabilité dans le monde. En effet, notre secteur bancaire a survécu, il y a environ 10 ans, à une crise mondiale qui a engouffré de nombreuses autres banques dans d'autres pays. Nos banques ont également réussi la transition vers la prestation d'un plus grand nombre de services en ligne, comme vous l'avez mentionné, et comme nous pouvons le comprendre, c'est un processus plus concurrentiel, mais elles l'ont fait et elles ont également fait beaucoup d'argent. En fait, elles ont réalisé des profits record.

Je crois qu'il y a une convention tacite selon laquelle nos banques de l'Annexe 1 peuvent faire de l'argent dans le cadre stable que nous leur fournissons pour mener leurs activités, mais nous voulons nous assurer qu'elles n'utilisent pas des pratiques qui minent la confiance à l'égard du système et qui escroquent les Canadiens.

À votre avis, sommes-nous au point où nous devons transformer ces conventions tacites en conventions écrites, ou notre industrie des banques a-t-elle l'occasion de s'autocorriger, afin que nous n'ayons pas à faire cela?

● (1610)

Mme Lucie Tedesco: Je dirais que nous avons examiné 4 500 plaintes, et que ces plaintes ne se limitaient pas aux six grandes banques. C'était des plaintes que nous avions reçues conformément aux exigences en matière de consentement explicite et de divulgation. Certainement, après examen, ces plaintes font l'objet d'une enquête, et c'est une mesure d'application.

Je ne suis pas certaine de répondre à votre question.

M. Greg Fergus: Je tente seulement de déterminer si nous avons atteint un point où, si ces pratiques se poursuivaient, nous devrions envisager d'accroître le rôle de surveillance de votre organisme ou si les banques ont encore le temps de s'autoréglementer.

Mme Lucie Tedesco: À titre d'information, et pour répondre à votre question, l'ACFC supervise des dispositions très précises de la Loi sur les banques. Il s'agit des dispositions visant les consommateurs. Ces dispositions sont extrêmement précises et forment la grande partie d'un système qui est essentiellement un régime de protection fondé sur la divulgation et quelques pratiques commerciales. Je crois que votre question concerne davantage les pratiques commerciales des banques. Nous avons quelques règlements sur les pratiques des banques, mais nous n'en avons pas beaucoup, et nous ne pouvons donc pas dépasser notre mandat en enquêtant sur des choses sur lesquelles nous n'avons pas le droit d'enquêter.

Le président: Vous avez dépassé le temps imparti, monsieur Fergus.

Toutefois, en ce qui concerne cette série de questions — et je comprends que vous ne pouvez pas dépasser votre autorité prescrite par la loi —, je crois que vous constaterez que certaines personnes dans la société, peu importe qui elles sont, sont d'avis que les banques n'ont jamais de concurrence. Vous êtes l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, et les gens croient que la loi vous a créée pour protéger les gens ordinaires, que ce soit exact ou non. Lorsqu'ils ne perçoivent plus que vous protégez les gens ordinaires, de plus en plus de gens sont déçus par les activités de l'ACFC et se demandent si le gouvernement protège les grandes banques à leurs dépens. C'est le risque que nous courons dans ce cas-ci. Si la loi doit prévoir une plus grande autorité, nous devons le savoir.

Des deux côtés, on a beaucoup parlé de ces pratiques de vente. Si j'embauche une personne, je m'attends à ce qu'elle vende quelque chose. Par exemple, si j'embauche une personne sur mon exploitation agricole pour vendre mon produit, je veux qu'elle le vende. Pourtant, dans le rapport de la CBC, nous avons lu que certains des vendeurs tentaient désespérément de satisfaire aux objectifs en matière de vente, ce qui est probablement vrai. Comment atteint-on un équilibre?

Ce que je crains le plus, c'est que la population commence à penser que le gouvernement ou l'ACFC ou d'autres organismes de réglementation ne protègent pas suffisamment les gens ordinaires, car les grandes banques sont très puissantes, et nous aurons alors un vrai problème. Je crois que c'est la situation actuelle.

Monsieur Kelly.

● (1615)

M. Pat Kelly (Calgary Rocky Ridge, PCC): Merci, monsieur le président.

Ma série de questions découle de certains des commentaires formulés par le président et M. Fergus qui concernent un certain malaise que peuvent éprouver les consommateurs au sujet de leurs choix. En effet, au Canada, nous avons un système qui comprend les six grandes banques de l'Annexe 1. Nous avons parlé de réglementer ces institutions, afin de veiller à ce que les consommateurs soient protégés, mais les consommateurs sont protégés d'une autre façon, c'est-à-dire par l'entremise d'un marché concurrentiel. Si six grandes banques se font concurrence, elles devraient également faire face à des défis. Le président se demandait quelles entités posaient des défis aux banques. Eh bien, la concurrence devrait représenter un défi pour les banques. Les banques font concurrence à d'autres entités dans l'industrie du prêt hypothécaire, aux prêteurs spécialisés et aux coopératives de crédit de l'Alberta — les succursales de l'Alberta Treasury Branches. D'autres entités sont en mesure de faire concurrence aux banques et de veiller à ce que les consommateurs obtiennent les produits dont ils ont besoin.

Pourtant, la Loi sur les banques exempt de nombreux autres intervenants qui tentent de prendre une part de marché aux banques. Ils sont exemptés des règlements provinciaux qui régissent le comportement des courtiers d'assurance ou des courtiers en hypothèques ou d'autres entités. Avez-vous examiné le rôle de la concurrence et avez-vous tenté de déterminer si l'exemption de la Loi sur les banques pour les banques limitait la concurrence?

Mme Lucie Tedesco: Non, nous ne l'avons pas fait. C'est la responsabilité du ministère des Finances.

M. Pat Kelly: D'accord, mais les banques font concurrence aux courtiers en hypothèques. J'ai choisi cet exemple, car c'est celui que je connais le plus à l'échelle nationale et surtout dans ma propre province. L'industrie est en quelque sorte aux prises avec des questions liées à la pertinence du produit, que vous avez cernée, et les règles du jeu ne sont donc pas équitables. Il s'agit d'entités sous réglementation provinciale qui tentent de faire concurrence à un petit groupe de grands prêteurs. Avez-vous examiné les différences dans la façon dont les entités qui font concurrence aux banques doivent traiter des notions comme la pertinence du produit?

Mme Lucie Tedesco: C'est un très bon exemple d'un domaine de compétence provinciale qui prévoit une exigence législative liée à la pertinence du produit, alors que nous n'avons pas une telle exigence dans notre loi.

Vous vous souviendrez qu'en janvier 2017, le ministre des Finances m'a chargée de consulter toutes les provinces en vue de cerner des pratiques exemplaires en matière de protection des consommateurs et pour veiller à ce que les mesures de protection fédérales soient aussi rigoureuses, sinon plus, que les mesures de protection provinciales. Nous avons consulté, c'est-à-dire que j'ai consulté, les provinces, et j'ai remis mon rapport au ministre à la fin du mois de mai de l'année dernière. Ce rapport a cerné des données compilées et a cerné plusieurs outils et pouvoirs qui sont en vigueur dans les provinces, mais que nous n'avons pas dans le régime fédéral. J'ai présenté le rapport au ministre, et je peux seulement présumer qu'il éclaire son processus d'élaboration de politiques sur le nouveau...

M. Pat Kelly: D'accord. Toutefois, actuellement, à la suite de ce sondage sur les règlements provinciaux, dans quelques domaines, le seuil réglementaire de certaines banques que vous réglementez est moins élevé que celui de certains de leurs concurrents dans les provinces.

Mme Lucie Tedesco: Il y avait quelques lacunes. Certaines protections étaient plus solides dans le régime fédéral, mais d'autres ne l'étaient pas, et il y avait donc des lacunes dans ces dernières. Elles ont été soulignées dans le rapport que nous avons remis au ministre et nous présumons qu'il en tiendra compte dans le nouveau cadre de protection des consommateurs.

● (1620)

M. Pat Kelly: Mon temps est presque écoulé et je ne veux certainement pas le dépasser, monsieur le président.

Vous avez notamment conclu que le domaine de l'assurance-crédit est important dans la vente croisée avec les institutions financières. Cela déborde même lorsque des modèles d'exécution, par exemple des courtiers en prêts hypothécaires, sont aussi rémunérés dans la vente d'assurance, dans certains cas. Les commissions et les profits réalisés sur l'assurance-crédit peuvent dépasser les profits et la rémunération des personnes qui vendent le produit de crédit principal. Êtes-vous préoccupés par la façon dont cela affecte la motivation à réaliser des ventes?

Mme Lucie Tedesco: Oui, absolument.

M. Pat Kelly: C'est la queue qui remue le chien.

Mme Lucie Tedesco: C'est certainement l'un des produits que nous avons cernés et qui représentent un problème. En effet, il pose un risque élevé pour les consommateurs. Nous examinons actuellement des plaintes à cet égard et nous examinerons ce produit de façon plus approfondie. Ce produit est peut-être approprié dans certaines circonstances, mais il est souvent vendu sans explication appropriée sur son fonctionnement ou sur ses produits ou services. Parfois, les gens pensent qu'ils l'obtiennent gratuitement. Selon nous, les vendeurs vont trop loin lorsqu'ils n'obtiennent pas le consentement explicite des consommateurs au moment de l'achat de ce produit et ils vont trop loin lorsqu'ils ne fournissent pas le niveau de divulgation requis par la réglementation et la loi. Ils vont trop loin s'ils ne donnent pas...

M. Pat Kelly: La banque est exemptée de certaines de ces choses. Les banques ont un seuil différent du seuil prévu dans la réglementation provinciale sur les assurances. Elles sont exemptées. La Loi sur les banques exempte les institutions financières.

Le président: Si vous voulez formuler un commentaire, allez-y.

M. Richard Bilodeau: Certainement. Un règlement qui découle de la Loi sur les banques exige qu'une banque, lorsqu'elle vend un produit optionnel — par exemple, une prestation d'assurance-crédit à titre de produit optionnel lors de l'obtention d'une carte de crédit —, tente d'obtenir le consentement explicite du consommateur, mais elle doit obtenir le consentement approprié du consommateur d'une façon claire, simple et non trompeuse. Cela s'applique aux banques qui vendent de l'assurance-crédit à titre de produit optionnel à un autre produit principal.

M. Pat Kelly: Elles sont exemptées des lois provinciales en matière de courtage d'assurance, auxquelles elles devraient autrement...

M. Richard Bilodeau: Par exemple, de façon hypothétique, si une banque que nous réglementons vend un produit et qu'elle ne respecte pas l'un de ces critères — il y en a quelques-uns —, elle contrevient alors à ces règlements. Aucune exemption ne s'applique à cette banque lorsqu'elle vend un produit optionnel.

M. Pat Kelly: D'accord.

C'est bien.

Le président: Monsieur Grewal.

M. Raj Grewal (Brampton-Est, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'être venus aujourd'hui.

La question de la protection des consommateurs dans les banques a déjà été soulevée au Comité. Je connais des gens qui travaillent pour les cinq grandes banques, et j'ai beaucoup discuté avec eux. Je ne veux pas dénigrer une certaine banque verte, mais lorsqu'on se présente dans une succursale pour un simple dépôt, ce qui vient toujours par la suite ce sont des questions comme « Avez-vous songé à investir? Avez-vous besoin d'une hypothèque? Voulez-vous refinancer votre dette? » J'ai toujours trouvé cela inexcusable, car j'allais à la banque faire une transaction précise, et je me faisais bombarder de questions.

Personnellement, en tant que consommateur, je m'en sors bien, car je suis assez informé et je sais de quoi je parle, mais je peux imaginer ce qui se passerait dans le cas de mon père ou de ma mère. Je représente une collectivité où 86 % de la population appartient à une minorité visible. On compte beaucoup d'immigrants et d'aînés qui peuvent se faire avoir. À mon avis, nous n'en faisons pas assez du côté des banques qui, évidemment, feront tout pour promouvoir les ventes, car c'est bon pour leurs résultats financiers. L'Agence doit en faire plus pour les rappeler à l'ordre ou exiger qu'elles rendent des comptes pour leur comportement.

Mme Lucie Tedesco: Encore une fois, lorsqu'elles vont trop loin et enfreignent la loi et la réglementation en place, nous prenons les mesures d'exécution appropriées. Toutefois, pour les aspects qui ne font pas partie de notre mandat relatif aux banques, nous n'avons aucun pouvoir de prendre des mesures ou de faire un constat d'infraction.

● (1625)

M. Raj Grewal: En effet. Je pense que c'est un des éléments de frustration.

Je vous donne un exemple; c'est quelque chose qui me dérange beaucoup chaque fois que je vais à la banque. Vous allez à la banque pour avoir un chèque certifié; il y a des frais de 7,50 $. Un chèque certifié, cela sert à réserver des fonds de votre compte, donc à certifier que les fonds sont là, de sorte que les fonds ne devraient pas être bloqués lorsqu'ils sont déposés dans un compte en fiducie pour l'achat d'une maison ou le versement d'une mise de fonds, déposés dans un autre compte ou utilisés pour rembourser quelqu'un. Or, l'autre banque ou parfois la même banque décide de bloquer les fonds pour cinq jours, même s'ils sont certifiés. À quoi bon payer 7,50 $ pour un chèque certifié si les fonds ne sont pas vraiment certifiés? Tant qu'à passer par ce processus, autant utiliser un chèque personnel.

Je soulève cette question auprès du caissier chaque fois qu'on exige des frais de 7,50 $. C'est inacceptable. On exige des frais sans raison. J'ai un compte bancaire illimité, selon ce qu'on dit, mais il y a des frais mensuels de 14,95 $, plus des frais supplémentaires si je dépasse un certain nombre de transactions. C'est absolument ridicule. Les banques volent carrément leurs clients. Il faut en faire plus.

Le président: Avez-vous déjà regardé du côté de la concurrence, Raj?

M. Raj Grewal: Non, mais j'ai aussi dit que...

Le président: Ce ne serait pas une mauvaise idée.

M. Raj Grewal: Je l'ai fait, mais les cinq grandes banques dominent le marché quant au nombre de succursales. Dans Brampton-Est, les cinq grandes banques ont aussi un monopole, car elles sont partout. Les gens choisissent une banque où ils peuvent se rendre à pied, où ils obtiennent un service personnalisé. Les banques sont d'excellentes stratèges. Savez-vous pourquoi? Dans ma succursale, je peux parler le pendjabi, l'hindi ou l'anglais, sans aucun problème. Si j'étais caissier de banque et que mon salaire comprenait une prime de rendement, vous n'en croiriez pas vos yeux de voir les primes que je recevrais après avoir utilisé mon excellent pendjabi avec toutes les personnes âgées. Ce serait phénoménal. Donc, nous devons faire un meilleur travail à cet égard.

Le président: Madame Tedesco, je ne sais pas si vous souhaitez répondre à cela ou non, mais vous êtes libre de le faire.

Mme Lucie Tedesco: Je voulais simplement souligner que les frais bancaires ne sont pas réglementés.

Le président: Allez-y, Richard.

M. Richard Bilodeau: L'ACFC a un excellent outil de sélection de compte que les gens peuvent utiliser pour choisir le compte qui répond le mieux à leurs besoins. C'est très utile.

Le président: Consultez ce site Web et vous voilà en affaires.

Avez-vous d'autres questions, monsieur Grewal?

M. Raj Grewal: Non. Ma fiancée travaille dans l'une de ces banques. Si je continue, je vais ruiner sa carrière.

Des voix: Oh, oh!

Mme Lucie Tedesco: Je dirais que le rapport des milléniaux aux banques se démarque considérablement de ce que nous avions l'habitude de voir.

M. Raj Grewal: Je suis d'accord avec vous là-dessus. Mes amis ne vont jamais en succursale; ils font tout en ligne.

Mme Lucie Tedesco: Exactement. Mon fils ne va jamais en succursale non plus.

Le président: Merci.

Monsieur Albas.

M. Dan Albas: Merci, monsieur le président.

Madame Tedesco, plus tôt, en réponse à mon collègue M. Kelly, vous avez indiqué que les banques étaient clairement allées trop loin dans un cas précis. Cela me ramène à mes commentaires antérieurs; il est très intéressant de constater qu'il faut poser la question pour que vous indiquiez qu'on a dépassé les bornes, alors que cela ne semble pas aussi tranché dans votre rapport.

Manifestement, nous ne sommes plus au XX^{e} siècle, mais plutôt au XXI^{e} siècle. Donc, j'imagine que la protection des consommateurs n'est absolument pas un concept nouveau. En ce qui concerne l'amélioration de la gestion par les banques des risques liés aux pratiques de vente, vous faites notamment la recommandation suivante: « accorder la priorité à la protection des consommateurs de produits et de services financiers, à l'équité et à la pertinence des produits ». Pour moi, c'est une évidence.

Il y a la question de l'agence. Pour qui les gens travaillent-ils? Le président a soulevé la question plus tôt. Qu'a-t-on vu dans d'autres domaines, par exemple, pour les avocats, les médecins, les conseillers hypothécaires de certaines provinces, ou les CPA?

Dans ce rapport, vous indiquez qu'une des difficultés pour le suivi des personnes qui peuvent avoir causé des préjudices est que les banques mettent fin aux enquêtes lorsque la personne en cause quitte son emploi. Dans ces autres industries, tout avocat, médecin ou CPA qui enfreint les règles de son ordre professionnel devra rendre des comptes, même s'il a quitté son poste.

M. Kelly a aussi indiqué que certaines provinces ont des exigences en matière de formation et de perfectionnement professionnel continus, mais que les banques en sont exemptées, aux termes de la Loi sur les banques.

Donc, il semble que nous connaissons les problèmes, mais qu'on n'en parle pas. À votre avis, le Comité doit-il examiner ces pratiques de plus près? Que recommandez-vous?

● (1630)

Mme Lucie Tedesco: En ce qui concerne les pratiques de vente, le Comité est libre de décider ce qu'il choisira de faire. Je ne suis pas certaine d'être bien placée pour faire des recommandations à cet égard.

M. Dan Albas: Un membre du Comité vous a demandé votre opinion, et vous avez indiqué que certains ont parfois dépassé les bornes. Vous avez indiqué qu'il y a des problèmes.

Mme Lucie Tedesco: En effet.

M. Dan Albas: Vous avez toutefois fait de brèves recommandations — plutôt aseptisées — sur la marche à suivre. Certains témoins ont indiqué que ce n'est pas toujours le cas.

Mme Lucie Tedesco: Ces choses font actuellement l'objet d'une enquête. Par conséquent, je ne sais pas si...

M. Dan Albas: Ne pouvez-vous pas nous recommander de présenter ces recommandations au ministre des Finances?

Mme Lucie Tedesco: Je suis convaincue que Richard et moi faisons une excellente équipe. Si des infractions potentielles ont été cernées durant l'examen, il s'en chargera.

M. Dan Albas: Très bien.

Plus tôt, vous avez dit à M. Kelly que vous avez présenté au ministre des Finances un rapport faisant état des mesures à prendre. Ce rapport est-il public?

Mme Lucie Tedesco: Oui.

M. Dan Albas: D'accord. C'est très utile pour nous. J'aimerais bien pouvoir le consulter. Peut-être pourriez-vous en faire parvenir une copie au greffier...

Mme Lucie Tedesco: Oui, bien sûr.

M. Dan Albas: ... car je crois qu'il y a certains problèmes.

J'ai parlé de la transparence des pratiques de vente des banques. J'aimerais vous poser quelques questions au sujet de l'ACFC.

Depuis novembre 2016, combien d'infractions aux pratiques du marché ont fait l'objet d'une enquête de la part de l'ACFC? Combien de ces infractions ont été vérifiées et quelles sanctions ou mesures punitives ont été imposées?

M. Richard Bilodeau: Je n'ai pas les chiffres exacts depuis 2016. Par contre, au cours de l'exercice 2017-2018, donc d'avril 2017 au mois de mars dernier, nous avons enquêté sur plus de 130 infractions potentielles à la Loi sur les banques. Parfois, les enquêtes chevauchent deux exercices. En 2017-2018, la commissaire a confirmé huit violations par l'entremise de trois décisions.

De plus, plusieurs violations ont été sanctionnées par d'autres moyens. Par exemple, grâce à notre cadre de conformité, nous avons plusieurs outils administratifs à notre disposition. Selon l'importance de l'infraction, nous pouvons envoyer des lettres pour exprimer notre inquiétude. Il s'agit d'un outil administratif. Nous pouvons imposer des plans d'action. Par exemple, si nous percevons un problème particulier avec un contrôle ayant entraîné une infraction, nous pouvons travailler avec l'établissement concerné et lui signaler que nous nous attendons à ce que *x*, *y* ou *z* soit fait pour corriger le problème du contrôle et éviter ces infractions. Cela se fait par écrit. Nous faisons un suivi et travaillons avec l'établissement afin de nous assurer qu'il règle les problèmes soulevés. Une fois les problèmes réglés, nous mettons fin au plan d'action.

Nous utilisons plusieurs outils différents dans le cadre de nos enquêtes sur des infractions. Ce ne sont pas toutes les infractions qui méritent l'envoi d'un avis de violation ou de décision. Ceci dit, au cours des derniers exercices, comme l'a souligné plus tôt la commissaire, grâce à nos outils et à nos efforts de supervision et d'application, les consommateurs se sont vu rembourser plus de 21 millions de dollars.

Le travail que nous avons réussi à faire grâce à nos outils a permis d'obtenir des résultats pour les Canadiens.

M. Dan Albas: Je vous remercie de votre franchise. Si vous pouviez également faire parvenir au Comité, par l'entremise de la présidence, les deux derniers exercices vérifiés que vous avez dans vos dossiers afin que nous puissions faire des comparaisons, cela serait plus que bienvenu.

● (1635)

M. Richard Bilodeau: Absolument.

M. Dan Albas: Revenons aux problèmes associés aux offres groupées ou à la vente abusive. Dans votre rapport, vous faites référence particulièrement aux jeunes qui obtiennent une carte de crédit et au fait qu'on ne leur dit pas toujours que la protection du crédit qui vient avec la carte est un service supplémentaire. D'abord, pourquoi ne pas formuler de recommandation à ce sujet? Cela me paraît un problème. Pourquoi ne recommandez-vous pas que la question soit examinée?

Pourquoi ne faites-vous aucune recommandation précise? Vous avez des cas bien précis où des problèmes ont été soulevés. Nous sommes censés écrire un rapport sur le sujet. Si les spécialistes ne nous font aucune recommandation, il sera difficile pour nous de faire de bonnes recommandations aux décideurs politiques.

Le président: Allez-y, monsieur Bilodeau.

M. Richard Bilodeau: Merci.

Concernant l'assurance-crédit, car je crois que c'est l'objet de votre question, un des problèmes que nous avons soulignés dans le rapport, c'est qu'il s'agit d'un produit qui est habituellement vendu, et non acheté. Ce n'est pas un produit que les consommateurs vont demander auprès de leur banque. Dans un tel cas, lorsqu'un consommateur se fait offrir ce produit avec sa carte de crédit, il est important que l'information que communique la banque au consommateur soit claire, simple et non trompeuse. Il s'agit d'une exigence prévue par la loi. C'est précisé dans les règlements. Les banques doivent faire preuve de transparence lorsqu'elles tentent d'obtenir le consentement de leurs clients.

Nous avons soulevé certains problèmes de clarté dans notre rapport, en ce sens que si un client se fait offrir ce que l'on appelle dans le secteur une période de gratuité, où les 30 premiers jours sont gratuits, le produit ne lui est pas facturé s'il choisit de ne pas le conserver. Cette information doit être communiquée de façon claire, simple et non trompeuse.

En fait, la recommandation, c'est que les banques respectent ces exigences, puisqu'elles sont déjà écrites dans la loi.

Le président: Merci.

M. Dan Albas: J'aurais une autre question à poser.

Des préoccupations ont été également soulevées concernant le service en succursale par rapport au service offert par un centre d'appels. J'ai l'impression que dans les centres d'appels — et j'imagine que c'est une question de capacité —, tout ce qui est dit est enregistré. Si des employés savent qu'ils sont enregistrés et, donc, qu'ils peuvent uniquement communiquer par la voix, ils feront très attention à ce qu'ils disent et à la façon dont ils présentent un produit. Bien entendu, ils ont devant eux un message type qu'ils peuvent suivre à la lettre. Je crois que la plupart des Canadiens seraient inquiets d'apprendre que le service en succursale n'est pas assujetti à la même rigueur.

Je répète qu'il serait utile pour l'ACFC... Si vous êtes en mesure de voir qu'il y a une différence et qu'il y a un problème, pourquoi ne pas recommander une solution quelconque? Je sais, madame Tedesco, que vous avez dit à maintes reprises que vous êtes limitée par les lois à votre disposition, et, encore une fois, je comprends. Toutefois, pour revenir aux commentaires formulés par M. Easter au sujet de votre leadership, bon nombre d'entre nous autour de cette table et bon nombre de Canadiens s'attendent à ce que l'ACFC soit le véhicule utilisé pour soulever des inquiétudes et suggérer des solutions pour améliorer la situation. Peut-être que vous n'en avez pas la capacité, mais s'il y a un problème, je crois que les gens s'attendent à ce que vous, dans votre rôle de leadership, vous chargiez de le souligner.

Le président: Monsieur McLeod.

M. Michael McLeod (Territoires du Nord-Ouest, Lib.): Merci, monsieur le président.

Merci aux témoins d'avoir accepté notre invitation.

Je suis quelque peu inquiet. Un grand nombre de plaintes ont été déposées au sujet des pratiques des banques, enfin, 4 500 plaintes, ça me paraît beaucoup. Nous ne semblons pas être en mesure de nous entendre à savoir si ce qui a été soulevé dans les plaintes constitue une source d'inquiétude.

Concernant ces 4 500 plaintes, est-ce qu'elles concernent toutes la même chose? Est-ce là une partie du problème? Ces plaintes touchent-elles à différentes catégories et, si oui, pourriez-vous les regrouper pour que j'arrive à comprendre?

Mme Lucie Tedesco: Je vais demander à Richard de compléter ma réponse.

Selon ce que j'ai pu comprendre, ces 4 500 plaintes concernent toutes le consentement exprès et des produits achetés sans le consentement du consommateur concerné.

M. Richard Bilodeau: J'ajouterais qu'il pourrait également s'agir d'un consommateur qui s'est plaint auprès de sa banque ou de l'ACFC de ne pas avoir compris ce qu'il achetait.

M. Michael McLeod: D'accord.

Donc, 4 500 plaintes ont été déposées. Vous avez fait enquête et à la suite de cette enquête, beaucoup de commentaires ont été formulés sur l'insatisfaction des clients. Selon la Fédération canadienne pour l'avancement des droits des investisseurs, l'examen était trop général, et les recommandations étaient trop vagues. J'aimerais savoir si votre mandat vous permet d'aller au coeur des problèmes soulevés dans les 4 500 plaintes. Avez-vous été en mesure d'examiner les préoccupations soulevées ou est-ce que votre mandat d'enquête vous empêche d'aller au fond des choses? Ce n'est pas clair pour moi.

● (1640)

M. Richard Bilodeau: C'est une bonne question.

D'abord, en ce qui a trait à la source des plaintes, c'est le genre de plaintes que les banques sont tenues de nous signaler. Ce sont également des plaintes que l'ACFC a reçues. Les banques nous fournissent des données. Nous leur avons demandé de nous remettre tous les dossiers concernant ces plaintes afin que nous puissions les examiner et c'est ce que nous avons fait. Soit dit en passant, nous avons également écouté les appels téléphoniques entre les consommateurs et les banques afin de comprendre ce qui s'est produit.

Ces plaintes concernaient des éléments sous notre responsabilité. Ce sont des problèmes que nous pouvions examiner si, bien entendu, la preuve le justifiait, grâce aux divers mécanismes à notre disposition, dont des outils administratifs ou, selon le résultat de l'enquête, un avis de violation et, finalement, la décision de la commissaire. Nous étions en mesure de mener des enquêtes et nous le sommes toujours. Le travail se poursuit en ce qui a trait à ces plaintes.

M. Michael McLeod: Combien des 4 500 plaignants avez-vous interrogé?

M. Richard Bilodeau: Je ne pourrais pas vous fournir ces données aujourd'hui.

M. Michael McLeod: Est-ce que vous leur parlez? Vous êtes-vous entretenu avec un grand pourcentage de plaignants?

M. Richard Bilodeau: Habituellement, nous examinons la plainte de façon générale. Nous n'imposons aucune sanction pour des cas individuels. Nous nous penchons sur les cas qui touchent plus d'une personne. Nous tentons de comprendre le problème et la source de l'infraction et de régler la source de l'infraction grâce aux outils à notre disposition. Si nous devons discuter avec le consommateur, nous le faisons. Par exemple, nous avons des enregistrements téléphoniques — un des membres du Comité y a fait référence plus tôt — et, souvent, nous pouvons les écouter.

M. Michael McLeod: Pourquoi nous dit-on encore que les plaignants ne sont tout simplement pas satisfaits des résultats de l'enquête? Les employés des banques nous disent qu'ils sont encore soumis à des pressions, que rien n'a changé, et qu'ils sont déçus des résultats de l'examen. Pourquoi nous dit-on cela? Si les banques ont fait l'objet d'une enquête, la situation devrait avoir changé.

M. Richard Bilodeau: Je crois qu'il faut faire la distinction entre deux choses. Comme la commissaire l'a souligné un peu plus tôt, l'examen visait à définir les facteurs de risque et ceux qui pouvaient mener à des résultats insatisfaisants pour les consommateurs. À ce sujet, le rapport est très clair. Nous avons conclu que c'est la culture des banques qui pose problème dans certains secteurs, comme les spécialistes en prêts hypothécaires itinérants qui font de la vente croisée d'assurance-crédit à des tierces parties. C'est certainement la culture qui existe. Des employés nous l'ont confirmé.

M. Michael McLeod: Donc, ce que vous dites, c'est que les banques ne se soucient guère des intérêts des consommateurs.

M. Richard Bilodeau: Ce que nous recommandons dans le rapport, c'est que les banques prêtent une plus grande attention à cet aspect.

M. Michael McLeod: Vous dites également que le rapport n'aborde pas les manquements aux obligations en matière de pratique commerciale. Que voulez-vous dire par là? De quel genre de manquements s'agit-il?

M. Richard Bilodeau: Par exemple, les manquements que notre examen des 4 500 plaintes a permis de découvrir ne sont pas abordés dans ce rapport. Ils font l'objet d'une enquête distincte. Lorsque mon équipe aura terminé cette enquête, nous ferons des recommandations à la commissaire adjointe et, finalement, à la commissaire.

M. Michael McLeod: C'est votre organisation qui mène cette enquête?

M. Richard Bilodeau: C'est exact.

M. Michael McLeod: Donc, nous pourrions avoir d'autres résultats.

M. Richard Bilodeau: Absolument. Les décisions rendues, s'il y a lieu, sont publiées sur notre site Web.

M. Michael McLeod: Quand pouvons-nous nous attendre à avoir ces informations?

M. Richard Bilodeau: Je ne voudrais pas vous donner de date, car il s'agit d'un processus d'enquête. La loi fixe certaines échéances selon lesquelles nous devons envoyer un avis de violation au plus tard deux ans après avoir été informés d'une situation, mais la loi prévoit également un processus d'appel. Donc, je ne voudrais pas vous promettre une date et ne pas être en mesure de tenir cette promesse. Cependant, je peux vous dire que cette enquête est une priorité pour mon équipe. Il est très important pour nous de comprendre le problème. Nous voulons nous assurer de recueillir tous les éléments de preuve, que notre décision est solide et qu'elle s'appuie sur les preuves que nous avons à notre disposition.

M. Michael McLeod: Merci.

Le président: Madame Tedesco.

Mme Lucie Tedesco: Si vous me le permettez, monsieur le président, j'aimerais formuler un commentaire au sujet de ce qu'a dit M. Albas concernant le contrôle.

Vous avez parlé des mesures de contrôle dans les centres d'appels qui sont probablement plus rigoureuses que celles que l'on retrouve dans les succursales et c'est exactement ce que notre examen a permis de confirmer. Nous allons donc travailler avec les banques. Nous avons découvert que leurs mesures de contrôle doivent être renforcées afin d'atténuer le risque. Nos employés ont écouté plus de 26 heures d'appels enregistrés dans les centres d'appels. Vous dites que les agents lisent des messages types. Pourtant, il leur arrive parfois de s'éloigner de leur texte et vous seriez surpris d'entendre les conversations qu'ils ont avec les consommateurs à ce moment. Mais, nous avons souligné aux banques le risque accru associé à l'absence de mesures de contrôle appropriées, que ce soit concernant les spécialistes en prêts hypothécaires itinérants qui ne sont vraiment liés à aucune institution ou les succursales où les gestionnaires occupent également le rôle de formateur, d'agent de la conformité et de gestionnaire des ventes. Les banques doivent absolument étayer leurs mesures de contrôle dans ces environnements.

● (1645)

Le président: M. Dusseault sera notre dernier intervenant.

[*Français*]

M. Pierre-Luc Dusseault: Je vous remercie, monsieur le président.

Pour commencer, j'aimerais en apprendre davantage sur votre organisation. D'où provient votre budget annuel?

[*Traduction*]

Mme Lucie Tedesco: Nos dépenses sont couvertes grâce aux cotisations des institutions financières.

[*Français*]

M. Pierre-Luc Dusseault: Ce sont donc les institutions financières qui couvrent vos dépenses annuelles de fonctionnement.

Mme Lucie Tedesco: Oui. Elles le font aussi pour le Bureau du surintendant des institutions financières, le BSIF.

[*Traduction*]

Il s'agit essentiellement de transférer aux établissements réglementés le fardeau de payer pour la réglementation du secteur financier. Le versement de cotisations par les institutions financières est une pratique exemplaire internationale.

[*Français*]

M. Pierre-Luc Dusseault: Ne pensez-vous pas que, pour avoir la confiance du public, il serait important d'éviter toute apparence de conflit d'intérêts entre votre organisation et les institutions financières? Ne voyez-vous pas comme étant un problème le fait que vous soyez financés par les banques et que, en retour, vous soyez responsables de leur demander de respecter les règles? N'y voyez-vous pas de problème?

M. Richard Bilodeau: Je peux dire ceci: les banques n'ont pas le choix. La loi les oblige à payer ces montants, qui sont établis selon un certain calcul, détaillé dans la réglementation. Peu importe la ou les décisions que la commissaire pourrait prendre dans des dossiers de mise en application, les institutions financières doivent donc payer quand même. Elles n'ont pas le loisir de dire que cela ne les tente plus: elles doivent payer.

M. Pierre-Luc Dusseault: D'accord.

Un autre sujet a été abordé, et c'est le le fait que, dans votre rapport, on ne trouve pas vraiment le mot « recommandation ». On voit plus le mot « amélioration », du moins en français. On parle de constatations, de conclusions et d'améliorations. Pour ce qui est de ces pistes d'amélioration — j'en compte six, à la dernière page du rapport —, qui va être responsable du suivi? Y aura-t-il un rapport pour dire s'il y a eu du progrès? C'est bien beau de proposer six améliorations, mais qui va s'assurer de leur mise en œuvre si ce n'est ni le gouvernement ni le Comité?

Mme Lucie Tedesco: En fait, c'est nous qui allons voir à ce que toutes les recommandations soient mises en œuvre, tant les recommandations générales que celles qui sont spécifiques à chaque institution financière. Notre suivi auprès des institutions financières va donc consister en un bulletin, si vous voulez, que nous leur remettrons après notre révision. Ensuite, il faudra voir à ce qu'elles appliquent ces recommandations.

M. Pierre-Luc Dusseault: Que va-t-il arriver si une ou plusieurs banques ne mettent pas ces améliorations en œuvre? Va-t-on le savoir?

Mme Lucie Tedesco: Nous n'avons pas décidé ce que nous ferons. Cependant, nous allons certainement en aviser notre ministre et faire en sorte que cela figure dans notre rapport annuel.

M. Pierre-Luc Dusseault: Je me demandais si les consommateurs devraient être mis au courant quand, par exemple, l'employé devant eux a un boni ou une prime au rendement. Vous avez un peu répondu tantôt. S'il s'agit d'une politique, pouvez-vous dire de manière générale que ce serait bien pour les consommateurs d'en savoir plus? S'ils ne peuvent pas obtenir cette information, il me semble que ce serait bien que l'employé leur divulgue au moins le fait qu'il touche un boni pour ce qu'il est en train de leur vendre.

● (1650)

Mme Lucie Tedesco: On vise tous la transparence, et je sais que, pour notre part, nous essayons d'être plus transparents. Selon moi, la transparence dans le marché est toujours une bonne chose.

M. Pierre-Luc Dusseault: Pour pouvoir faire cela, il faudrait un changement législatif.

Mme Lucie Tedesco: Ce doit être plus politique, oui.

M. Pierre-Luc Dusseault: Cela pourrait obliger une certaine divulgation supplémentaire lorsqu'on vend un produit au client. Si vous ne pouvez pas vous prononcer, le Comité, lui, peut se pencher là-dessus.

C'est bien, je vous remercie.

[*Traduction*]

Le président: Cela dit, monsieur Bilodeau, madame Tedesco, auriez-vous quelque chose à ajouter?

D'accord, tout a été dit. Merci beaucoup d'avoir accepté notre invitation et merci également pour votre rapport et la discussion d'aujourd'hui. Le Comité déterminera la suite des choses dans ce dossier.

La séance est levée.

Publié en conformité de l'autorité
du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur.* Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur.*

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes
à l'adresse suivante : http://www.noscommunes.ca

Published under the authority of the Speaker of
the House of Commons

SPEAKER'S PERMISSION

The proceedings of the House of Commons and its Committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its Committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act.* Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act.*

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Also available on the House of Commons website at the
following address: http://www.ourcommons.ca